

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG SURAKARTA DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS**



PENULISAN HUKUM

(Skripsi)

**Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Derajat Sarjana S1 Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret
Surakarta**

Oleh:

Yusuf Bintang Syaifinuha

NIM. E0012414

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2016

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG SURAKARTA DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS**

Oleh:

Yusuf Bintang Syaifinuha

NIM E0012414

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Penulisan Hukum
(Skripsi) Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juni 2016

Dosen Pembimbing



Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni, S.H., M.Hum.

NIP 197301221998022001

PENGESAHAN PENGUJI

Penulisan Hukum (Skripsi)
IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)
CABANG SURAKARTA DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS

Oleh:

Yusuf Bintang Syaifinuha
NIM E0012414

Telah diterima dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Penulisan Hukum (Skripsi) Fakultas Hukum
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 29 Juni 2016
DEWAN PENGUJI

1. Moch. Najib Imanullah, S.H., M.H., Ph.D :
Ketua
2. Tuhana, S.H., M.Si :
Sekretaris
3. Munawar Kholil, S.H., M.Hum :
Anggota



Mengetahui

Prof. Dr. Supanto, S.H., M.Hum
NIP 19601107 198601 1 001

PERNYATAAN

Nama : Yusuf Bintang Syaifinuha

NIM : E0012414

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan hukum (Skripsi) berjudul:

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET
DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG
SURAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 38
TAHUN 2009 TENTANG POS** adalah betul-betul hasil karya sendiri. Hal-hal
yang bukan hasil karya saya dalam penulisan hukum skripsi ini diberi tanda citasi
dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti
pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa
pencabutan penulisan hukum (skripsi) dan gelar yang saya peroleh dari penulisan
hukum (skripsi) ini.

Surakarta, Juni 2016
yang membuat pernyataan



Yusuf Bintang Syaifinuha
NIM E0012414

ABSTRAK

Yusuf Bintang Syaifinuha, E0012414. 2016. **IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG SURAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS.** Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemberian ganti kerugian di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta ditinjau dari UU Pos dan untuk mengetahui cara penyelesaian sengketa yang timbul dari implementasi pemberian ganti kerugian di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris. Data yang digunakan terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah dengan metode wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi pemberian ganti kerugian di JNE kurang sesuai dengan Pasal 28 UU Pos karena jenis ganti kerugian hanya untuk kehilangan kiriman dan kerusakan isi kiriman. Pengirim yang mengajukan klaim ganti kerugian harus memenuhi syarat administrasi yang telah ditetapkan oleh JNE. Nilai ganti kerugian yang diberikan JNE adalah 10 kali biaya pengiriman atau sesuai harga barang yang hilang dan/atau rusak jika menggunakan asuransi. JNE memilih upaya hukum diluar pengadilan (nonlitigasi) berupa negosiasi dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi dalam implementasi pemberian ganti kerugian.

Kata kunci :Perjanjian, Wanprestasi, Implementasi ganti kerugian.

ABSTRACT

Yusuf Bintang Syaifinuha, E0012414. 2016. ***IMPLEMENTATION OF COMPENSATION SERVICE PACKAGE at PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Branch Surakarta) BE BASED LAW Number 38 OF 2009 CONCERNING POST.***

The purposes of this research are to find out the implementation of compensation payment in PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Branch Surakarta based on law number 38 of 2009 concerning pos and to find out the settlement of disputes arising from the implementation of compensation payment in PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Branch Surakarta .

The method used in this research was descriptive qualitative . This type of research was empirical research . The data used in this research consisted of the two data were primary data and secondary data . Data collection technique in this research was the method of interview and literatures studying.

Based on the analysis of research, it can be concluded that the implementation of compensation payment in JNE is less accordance with Article 28 of the Postal Law because of the type of compensation only for lost items and damage to the contents of items. Shipper who filed a claim for compensation must meets the administrative requirements set by JNE. Values compensation in JNE is 10 times the cost of shipping or the accordance prices of goods were missing and / or damaged when using insurance. JNE chooses a legal actions out of court (non litigation) in the form of negotiations to resolve disputes that occur in the implementation of the compensation payment.

Keywords :Agreement,Default, Implementation of compensation.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirohim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum (skripsi) dengan judul “IMPLEMENTASI PEMBERIAN GANTI KERUGIAN LAYANAN PAKET DI PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG SURAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 38 TAHUN 2009 TENTANG POS”. Penulisan hukum disusun sebagai kelengkapan syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan hukum (skripsi) ini menganalisis tentang implementasi pemberian ganti kerugian layanan paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta ditinjau dari Undang-Undang Pos dan cara penyelesaian sengketa yang timbul dari implementasi pemberian ganti kerugian di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum (skripsi) yang penulis susun ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran, dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak yang membantu kelancaran penulis dalam penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini, sehingga penulis berkenan untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S. selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Supanto, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Anjar Sri Ciptorukmi Nugraheni, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing penulisan hukum yang membimbing penulis hingga terselesainya skripsi ini.

4. Ibu Solikhah, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik penulis selama menuntu ilmu di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Staff Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakartayang terdiri dari staff perpustakaan, pendidikan, kemahasiswaan, LIH, dan PPH yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas semala masa perkuliahan.
7. Almamater Universitas Sebelas Maret, khususnya Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
8. Ayahanda Widodo, S.H, Ibunda Dra Sri Sudarmi, Adik PenulisBachuroh Fasda yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, sabar memberikan motivasi dan do'a yang tiada henti-hentinya kepada Penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dan Penulisan Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.
9. Sania Fitri Wulandari yang pernah memberikan semangat, dan menemani penulis dalam melakukan penelitian untuk Penulisan Hukum (Skripsi).
10. Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarata, Davina, Deni, Dimas, Elvina, Hima, Niken, Rivan, Yayas, Wulan, Sahabat dan kawan lainnya di Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarata yang membantu dan mendukung penulis selama masa kuliah maupun dalam Penulisan Hukum (Skripsi) hingga selesai.
11. Bapak Gesang dan Ibu Daniek dari PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta, selaku narasumber yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah turut membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyusun penulisan hukum ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan amal dan kebaikan yang mereka berikan kepada penulis. Penulis berharap semoga hasil penulisan hukum (skripsi) ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan untuk pembelajaran hukum di kemudian

hari. Penulis juga menyadari bahwa penulisan hukum (skripsi) ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi substansi maupun teknis penulisan, oleh karena itu penulis harapkan saran dan masukan demi menunjang kesempurnaan penulisan hukum ini, penulis ucapkan terima kasih.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,
sesungguhnya allah beserta orang-orang beriman
(Al-Baqarah-153)

Dunia itu adalah penjara bagi orang mukmin, dan sebagai syurga bagi orang kafir
(HR. Muslim)

Coba dulu baru cerita, Pahami dulu baru menjawab, pikir dahulu sebelum berkata,
bekerja dulu baru berharap
(Penulis)

Hasil penulisan ini penulis persembahkan kepada :

- Allah SWT yang memberi nikmat tiada batas
- Muhammad SAW yang membimbing dari gelap menuju terang
- Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, perhatian dan kasih sayang yang tak terhingga
- Adik saya yang tercinta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penulisan Hukum (Skripsi)	11
F. Sistematika Penulisan Hukum (Skripsi)	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Kerangka Teori	20
1. Tinjauan tentang Perjanjian	20
a. Pengertian Perjanjian	20
b. Pengertian Perikatan.....	21
c. Asas-asas Perjanjian.....	22
d. Syarat Sahnya Perjanjian.....	24
e. Perjanjian Standar	26
f. Klausula Eksonerasi	28
g. Prestasi	29
h. Wanprestasi	30

i. Tangung Jawab.....	31
j. Keadaan Memaksa/ <i>Force Majeur</i>	33
k. Ganti Kerugian	36
2. Tinjauan tentang Pengangkutan.....	38
a. Pengertian pengangkutan secara umum	38
b. Konsep Pengangkutan.....	39
c. Asas Hukum Pengangkutan	40
d. Subjek Perjanjian Pengangkutan.....	43
e. Pengertian Perjanjian Pengangkutan	44
f. Perjanjian Pengangkutan Barang	45
g. Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	46
h. Jenis Pengangkutan dan Pengaturannya.....	48
3. Tinjauan tentang Penyelesaian Sengketa	50
4. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen.....	52
a. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	52
b. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	52
c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	53
d. Hak dan Kewajiban Konsumen	55
5. Tinjauan tentang Pos	56
B. Kerangka Pemikiran	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Gambaran Umum tentang PT Tiki Jalur NugrahaEkakurir (JNE) Cabang Surakarta	62
2. Implementasi Pemberian Ganti Kerugian Layanan Paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta	73
3. Cara penyelesaian sengketa yang Timbul dari ImplementasiPemberian Ganti KerugianLayanan Paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta	86
B. Pembahasan	91

1. Implementasi Pemberian Ganti Kerugian Layanan Paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta	91
2. Cara Penyelesaian Sengketa yang Timbul dari Implementasi Pemberian Ganti Kerugian Layanan Paket di PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Surakarta	103
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Model Analisis Interaktif	18
Bagan 2. Kerangka Pemikiran.....	59
Bagan 3. Struktur Organisasi JNE	67

TAFTAR TABEL

Tabel 1. Tarif Ongkos Kirim JNE REGULAR dari Solo	67
Tabel 2. Tarif Ongkos Kirim JNE OKE dari Solo	69
Tabel 3. Tarif Ongkos Kirim JNE YES dari Solo.....	71
Tabel 4. Jumlah Kasus Barang Yang Hilang Dan Rusak di JNE	79